

Maahanmuuttaja- potilaan kohtaaminen

Opas henkilökunnan käyttöön

Alkusanat

Suomi on kauan mielletty monokulttuuriseksi maaksi, vaikka pieniä vähemmistöryhmiä on ollut väestössä vuosisatojen ajan. Näitä ovat esimerkiksi romanit, juutalaiset ja saamelaiset sekä ruotsinkieliset väestönosat. Globalisaatio on kuitenkin lisääntynyt maailmassa, ja sen odotetaan jatkuvan.

1990-luvun jälkeen maahanmuuttajia on tullut Suomeen tähän päivään saakka tasaisen nousevaan tahtiin. Pitkään jatkuneiden konfliktien myötä miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan oman kotimaansa ulkopuolelle. Maahanmuutto on heijastunut siten myös terveydenhuoltoon ja hoitotyöhön monikulttuurisuutena ja moniarvoisuutena.

Tämä opas on tuotettu osana terveydenhoitajakoulutuksen opinnäytetyötä. Oppaan tavoitteena on

- antaa tietoa, miten voit luoda hyvän kohtaamisen maahanmuuttajan kanssa ja miksi se on tärkeää,
- antaa neuvoja, mitä on hyvä muistaa kommunikoidessa vieraskielisen henkilön kanssa,
- antaa vinkkejä tulkkipalveluiden käyttämiseen,
- antaa tietoa, miten voit kartuttaa omaa monikulttuurisen hoitotyön osaamista.

Oleellisinta kohtaamisessa vieraskulttuurisen potilaan kanssa ei ole tieto eri kulttuureista. Tärkeintä on ymmärrys kulttuurisidonnaisuudesta ja potilaan kohtaaminen yksilönä.

Hienoa olisi, jos oppaan aiheet saisivat sinua pohtimaan omaa kulttuuriasi ja asenteitasi. Kun olet tietoinen myös omista ennakkoluuloistasi sekä tahdot kehittää osaamistasi, omaat hyvät lähtökohdat monikulttuurisen osaamisen kartuttamiseen.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Mikkeli, 2017

Milka Korpela & Kukka-Maaria Reponen

Sisällys

Alkusanat	1
Mitä eroa on maahanmuuttajalla, turvapaikanhakijalla ja pakolaisella?.....	3
Miksi vieraskielisen potilaan hyvä kohtaaminen on tärkeää?.....	3
Miksi vieraskielisen potilaan hoitaminen aiheuttaa minussa ”apua”-reaktion?.....	4
Kuinka voin huomioida kulttuurisia tapoja asiakkaan kohtaamisessa?	4
Miten voin kehittää kulttuurisia taitoja?.....	4
Millaisia käsityksiä maahanmuuttajalla voi olla sairaudesta, terveydestä ja terveydenhuollosta?.....	5
Miten voin kommunikoida yhteisen kielen puuttuessa?	5
Miten varmistan, että potilas on ymmärtänyt viestini?.....	5
Mitä minun tulisi huomioida tulkkauksilanteessa?	6
Hyödyllisiä linkkejä ja lähteitä	7
Lähteet.....	8

Mitä eroa on maahanmuuttajalla, turvapaikanhakijalla ja pakolaisella?

Maahanmuuttaja on esimerkiksi Suomeen muuttanut ulkomaalainen, jos hänellä on aikomus asua maassa vähintään vuoden ajan. Lähtömaalla ei ole merkitystä.

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvaa vieraasta valtiosta. On ihmisoikeus voida hakea turvapaikkaa esimerkiksi kotimaan epäinhimillisen kohtelun uhan vuoksi.

Pakolainen on henkilö, joka on joutunut vainotuksi kotimaassaan rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta. Sen vuoksi hän on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan kotimaansa suojaan.

Pakolaisuuteen liittyy aina vaikeita elämäntilanteita ja menetyksiä. Monet turvapaikanhakijat tulevat maista, joissa on pitkään jatkuneita sotia ja levottomuuksia, jolloin useilla on henkilökohtaisia kokemuksia vainosta ja väkivallasta.

Miksi vieraskielisen potilaan hyvä kohtaminen on tärkeää?

Hoitajat, joilla on monikulttuurista osaamista, kokevat yhteistyön maahanmuuttajapotilaiden kanssa merkitykselliseksi. Potilaan hyvä kohtaminen edistää hoitotuloksia ja ehkäisee hoitovirheitä ja turvallisuusriskejä. Kansainvälisien tutkimuksien mukaan vieraskielisten potilaiden kielelliset ongelmat hyväksytään usein väistämättöminä tosiasioina. Siten niitä ei pyritä ratkaisemaan.

Jos kohtaminen ja kommunikointi ovat puutteellisia, voi siitä seurata lääkevirheitä ja potilas saattaa käyttää lääkkeitä väärin. Kroonisten sairauksien hoidon tasapaino ei ole niin tehokasta. Potilastyytyväisyys on alhaisempaa, hoitajaksot ovat pidempiä eikä kivunhoito toteudu. Tutkimuksiin ja toimenpiteisiin valmistautuminen saattaa olla puutteellista. Potilaat eivät aina tiedä, mihin hoitoihin suostuvat.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista kertoo, että potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Hoidossa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan hänen äidinkieltensä, yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa.

Miksi vieraskielisen potilaan hoitaminen aiheuttaa minussa ”apua”-reaktion?

Erilaisuuden kohtaaminen herättää monenlaisia tunteita, kuten pelkoa, inhoa, kiinnostusta, uteliaisuutta ja myötätuntoa. Nämä tunteet ovat normaaleja, ja niitä kannattaa opetella tunnistamaan. Luontaisesti jokainen ymmärtää maailmaa ja tekee valintoja sen kulttuurin lähtökohdista ja arvoista, johon on syntynyt.

Maahanmuuttajan ongelmat saatetaan nähdä erilaisina kuin valtaväestön ongelmat. Tämä voi aiheuttaa huolta oman asiantuntijuuden katoamisesta. Potilaan erilaisuus ja kyvyttömyys ilmaista itseään selkeästi voi johtaa siihen, että potilas leimataan hankalaksi.

Tunnereaktiot syntyvät nopeammin kuin ajatus. Niitä ei voi kumota tai täysin hallita tietoisien päätöksen avulla. Kun ymmärrät paremmin vieraan kulttuurin herättämiä tunteita, voit hallita tunne-reaktioita paremmin. Näin voit ehkäistä tunnepurkausten ikäviä seurauksia.

Kuinka voin huomioida kulttuurisia tapoja asiakkaan kohtaamisessa?

Hoitajalle kaikkien kulttuurien tunteminen on tarpeetonta ja lähes mahdotonta. Hyvän kohtaamisen edellytyksenä ei ole se, että tiedät "kaikista kulttuureista kaiken". Kulttuuritiedosta on silti hyötyä potilaan käytöksen tulkinnessa.

Empaattisuudella, rauhallisuudella ja ystävällisyydellä luot hyvän kohtaamisen. Maahanmuuttajalle tärkeää on hoitajan halu ymmärtää hänen yksilöllistä tilannettaan.

Kulttuurisesti pätevä hoitaja ymmärtää potilaan erilaisuutta, vaikka ei itse hyväksyisi sitä. Hän myös tiedostaa, että oma kulttuuri on merkityksellinen asia jokaiselle ihmiselle.

Miten voin kehittää kulttuurisia taitoja?

Kulttuuristen taitojen oppiminen on usein elinikäinen prosessi. Siihen vaikuttavat lisäkoulutus, työkokemus, ulkomaalaiset työtoverit, asuminen ulkomailla, maahanmuuttajapotilaiden kohtaamistiheys sekä hoitajan ikä.

Taitojen kehittyminen alkaa oman kulttuurin ja sen ominaispiirteiden tunnistamisesta. Oppiminen vaatii oman toiminnan arviointia ja tavoitteellista kehittämistä.

Kulttuurientuntemus kehittyy vuorovaikutuksessa vieraan kulttuurin edustajien kanssa. Voi huomata, ettei ole olemassa hyviä tai huonoja vaan ainoastaan erilaisia kulttuureja.

Lisäkoulutuksen avulla hoitotyöntekijä saa tietoja ja taitoja, jotka auttavat hyvän vuorovaikutuksen luomisessa maahanmuuttajapotilaan kanssa. Tällöin voi selvittää potilaan kulttuurisia ominaisuuksia ja tarpeita.

Millaisia käsityksiä maahanmuuttajalla voi olla sairaudesta, terveydestä ja terveydenhuollosta?

Terveys ja sairaus ovat kulttuurisidonnaisia ilmiöitä. Samalla myös terveystietäminen on usein kulttuuristen normien määrittelemää. Kuitenkin jokaisen käsitys on yksilöllinen.

Esimerkiksi muslimit usein kokevat, että sairastuminen on Jumalan koettelemus. He uskovat, että maalliseen elämään sisältyy myös vastoinkäymisiä. Jos jotain hyvää tapahtuu, hän kiittää siitä Jumalaa ja hänet palkitaan. Jos jotain pahaa tapahtuu ja hän pysyy kärsivällisenä, myös se palkitaan.

Suomalainen terveydenhuolto korostaa potilasta yksilönä ja oman terveydentilansa asiantuntijana. Yhteisöllisyyttä korostavissa kulttuureissa tämä on usein vierasta. Näissä kulttuureissa korostetaan positiivista riippuvuutta toisista ja vastavuoroisuutta.

Miten voin kommunikoida yhteisen kielen puuttuessa?

Puhetta korvaavaa ilmaisua täytyy harjoitella, jotta se luonnistuu. Voit käyttää monia keinoja: eleitä, ilmeitä, ääntelyitä, kosketusta ja katsetta. Puheen kautta välittyvät myös äänenpainotukset. Eleet ovat monille tuttuja, ja niitä on opittu tulkitsemaan eri tilanteissa. Pantommi on oiva apu.

Kuvien käytöllä voi havainnollistaa kerrottavaa asiaa. Voit käyttää myös piirtämistä ja esineitä apuna. Erilaisia oppaita saa nykyisin verkosta monilla eri kielillä (ks. hyödyllisiä linkkejä ja lähteitä).

Potilaalla on oikeus saada tulkkauspalvelua omalla äidinkielellään, jos yhteistä kieltä ei ole. Perheenjäsenten käyttämistä tulkkina on vältettävä, koska tällöin puolueettomuus on mahdotonta. Vanhemmat voivat joutua rajoittamaan puheitaan lasten kuullen. Tämä rikkoo potilaan oikeutta saada yhdenvertaista hoitoa. Lääketieteellisen sanaston osaamattomuus voi myös aiheuttaa virhetulkintoja.

Miten varmistan, että potilas on ymmärtänyt viestini?

Potilaan kasvonilmeistä voi olla apua ymmärryksen tulkinnassa. On hyvä varmistella usein, onko asia tullut ymmärrettyä oikein. Sanavalinnat ja asioiden esittämistavat voivat vaikuttaa väärinymmärrykseen.

Merkkejä siitä, ettei potilas ole ymmärtänyt kuulemaansa

- Potilas vaihtaa keskustelun puheenaihetta kesken kaiken.
- Potilas nauraa sopimattomasti keskustelun aikana.
- Potilaan hymyileminen ja pään nyökyttely ei välttämättä ole merkki ymmärtämisestä.
- Potilas välttää katsekontaktia ja katse on tyhjä tai hämmentynyt. Huomioi, että esim. joissakin Aasian ja Amerikan alkuperäiskansojen kulttuurissa katsekontaktin välttäminen viestii kunnioitusta puhujalle.
- Potilas ei esitä lisäkysymyksiä tiedon saamisen jälkeen.

Mitä minun tulisi huomioida tulkkaustilanteessa?

Tulkin käyttö tulee olla tarkoituksenmukaista ja täsmällistä. Tilanteeseen tulisi varata kaksinkertainen aika, sillä puhutun asian kääntäminen toiselle kielelle vie aikaa.

Liian lyhyt tulkkaus aika vaikuttaa potilaan kokemaan hoidon laatuun. Täytyy myös huomioida, että potilaalla saattaa olla tarvetta keskustella muistakin asioista, kun tavoitettavissa on samaa kieltä puhuva henkilö.

Tulkkipalvelussa huomioitavia asioita

- Kirjaa etukäteen muistiin tärkeimmät kysymykset ja päähuomiot.
- Pidä mielessä ajankäyttö.
- Puhelintulkkauksessa aseta puhelin hyvin, jotta myös potilas kuulee.
- Esittäydy tulkille ja anna tulkille aika tervehtiä potilasta.
- Kerro tulkille keskustelun tarkoitus ja tavoitteet.
- Kohdistu puhe suoraan potilaalle, ei tulkille.
- Puhu vain se, minkä haluat tulkattavan (tulkki tulkaa kaiken).
- Jaksota puhetta ja käytä lyhyitä virkkeitä.
- Vältä murretta, slangia ja monimutkaisten termien käyttöä.
- Anna tulkin tulkata asiansa loppuun asti.
- Ylläpidä katsekontaktia potilaaseen.
- Hyödynnä tarvittaessa elekieltä ja esim. kuvia tukemaan ilmaisua.
- Toista ja kertaasi asioita tarvittaessa.
- Kysy, onko potilaalla kysymyksiä ja epäselviä asioita hoitoon liittyen.

Hyödyllisiä linkkejä ja lähteitä

Kuvalliset materiaalit kommunikoimisen tukemiseen. Papunet-sivuston kuvatyökalulla voit hakea ja tulostaa kuvia erilaisiin hoitotilanteisiin. Työkaluun pääset [tästä](#).

Maahanmuuttajaperheen kohtaaminen ja hoidon erityispiirteet vastasyntyneiden osastolla. Opin- näytetyö, joka sisältää oppaan lopussa. Kerrottu esimerkkejä kulttuurisista erityispiirteistä esim. venäläisillä, muslimeilla ja romaneilla. Julkaisuun pääset painamalla [tästä](#).

Muslimiasiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen terveydenhuollossa – Opas hoitotyön ammattilai- sille. Hyödyllinen opas, joka löytyy opinnäytetyön lopusta. Pääset julkaisuun [tästä](#).

Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliiton julkaisu. Huomaa erityisesti osiot 6 ja 9. Pääset julkaisuun [tästä](#).

Monikulttuurinen hoitotyö. Kirjan kirjoittajina ovat Pirkko Abdelhamid, Anitta Juntunen ja Liisa Koskinen (WSOYpro Oy). Kirjan löydät kirjastoista ja kirjakaupoista.

Infopankki.fi -verkkosivusto. Voit hyödyntää ohjeita valitsemalla ensin haluamasi tekstin (esim. Lap- sen terveys tai Terveyspalvelut Suomessa) ja valitsemalla sitten yläosasta haluamasi kielen. Pitä- mällä hiirtä kielen päällä, se näkyy suomeksi. Valitse haluamasi kieli, ja voit tulostaa ohjeen. Sivus- tolle pääset [tästä](#).

Diabetes-ohjeita on julkaistu monella eri kielellä Norjan Diabetesjärjestön verkkosivuilla. Valitsemalla kielen ”Engelsk” eli englanti voit tutustua ohjeisiin (”Brosjyrer” ja ”Faktaark”). Siten voit palata valik- koon valitsemaan haluamasi kielen, ja tulostaa sivulta ohjeen. Sivustolle pääset [tästä](#).



Lähteet

Abdelhamid, P., Juntunen, A. & Koskinen, L. 2010. Monikulttuurinen hoitotyö. 1. painos. Helsinki: WSOY Pro.

Airola, E. 2013. Kun kulttuurit kohtaavat – Terveyspalvelujen monikulttuurisuus ja laatu terveydenhuoltohenkilöstön ja maahanmuuttajien kokemana. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84623/gradu06756.pdf?sequence=1> [viitattu 2.4.2017].

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) 2013. Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliiton Monikulttuurinen osaamiskeskus. Vaasa: Kirjapaino Fram.

Eklöf, N. & Hupli, M. 2010. Tulkin käyttö maahanmuuttajan hoitotyössä. *Sairaanhoitaja* 6–7, 58–60.

Heering, H. & Schub, T. 2017. Communication: Communicating with a Patient who is Non-English Speaking. WWW-dokumentti. Saatavissa: CINAHL Nursing Guide [viitattu 11.11.2017].

Kielilaki 6.6.2003/423.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Latvala, A., Heikkinen, S., Lehtimäki, M.-L., Nelin, S., Nevala, S., Närkki, A. & Pérez, J. 2017. Asiakkaan kohtaamisen taito. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.superliitto.fi/viestinta/super-lehti/uusin-lehti/asiakkaan-kohtaamisen-taito/> [viitattu 6.9.2017].

Maïche, A.-G. 2013. Muslimi potilaana ja asiakkaana Suomessa. 2. painos. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Mennella, H. & Pravikoff, D. 2016. Leadership: Culturally Sensitive. CINAHL Nursing Guide, EBSCO Publishing, 1–3.

Mulder, R. 2013. Hoitotyöntekijöiden kulttuurinen kompetenssi. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84885/gradu06955.pdf> [viitattu 16.3.2017].

Pakolaisapu. 2017. Sanasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/#P> [viitattu 22.2.2017].

Papunet. 2017a. Eleilmaisu ja olemuskieli viestinnässä. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.2.2017. Saatavilla: <http://papunet.net/tietoa/eleilmaisu-ja-olemuskieli-viestinnassa> [viitattu 25.11.2017].

Papunet. 2017c. Kuvat kommunikoinnissa. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.2.2017. Saatavissa: <http://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa> [viitattu 9.4.2017].

Papunet. 2015. Esineet kommunikoinnissa. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.3.2015. Saatavilla: <http://papunet.net/tietoa/esineet-kommunikoinnissa> [viitattu 26.11.2017].

Purnell, L. 2014. Guide to culturally competent health care. E-kirja. Philadelphia: F. A. Davis Company. Saatavissa: https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ubBxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=language+barrier+in+health+care&ots=KSmiTMrcGL&sig=3jeLKxzRaYq2EW_XHXyIF3izKW8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [viitattu 29.10.2017].

Selkokeskus. 2015. Selkokieli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/> [viitattu 12.10.2015].

Selkokeskus. 2016. Selkokieli vuorovaikutuksessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokieli-vuorovaikutuksessa/> [viitattu 24.2.2016].

Suokas, M. 2008. Vieraskielinen terveydenhuollon asiakkaana. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79657/gradu03115.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 2.4.2017].

Suomen Mielenterveysseura. 2015. Opas maahanmuuttajien parissa toimiville. PDF-dokumentti. Päivitetty 24.9.2015. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/raportit/opas-maahanmuuttajien-parissa-toimiville> [viitattu 14.11.2017].

Säävälä, M. 2016. Muukalainen tuli kylään – Ihmisen matkassa halki aikojen, paikkojen ja tunteiden. Helsinki: Väestöliitto, Väestöntutkimuslaitos.

Tilastokeskus. 2017a. Maahanmuuttajat väestössä. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa#_ga=1.201118380.381845634.1487853783 [viitattu 23.2.2017].

Väestöliitto. 2017b. Vuorovaikutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/ihmissuhteet/vuorovaikutus/> [viitattu 28.8.2017].

Wallin, A. 2009. Matkalla maailman ympäri – monikulttuurikompetenssia etsimässä. Tampereen yliopisto. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/handle/10024/80625> [viitattu 13.11.2017].